



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y resolución de conflictos en el
personal directivo de la municipalidad provincial de
Barranca; Lima, 2013**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Mary Marina Ayesta Vargas

ASESOR:

Mg. Wilfredo Zevallos Delgado

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ- 2016

Dra. Tamara Pando Ezcurra
Presidente

Mgtr. Ricardo Arturo Pauta Guevara
Secretario

Mgtr. Wilfredo Zevallos Delgado
Vocal

Dedicatoria

A Dios, que me da el aliento de vida, y con especial cariño a mi familia, por su apoyo total y estímulo constante:

A Luis Felipe mi amado esposo, y Génesis Lizha mí Primogénita.

Agradecimiento

A Dios dueño de la inteligencia que me la dio como herencia.

A la Universidad Cesar Vallejo que nos dio la oportunidad de acceso a esta maestría, motivándonos con sus lemas día a día en que somos una raza diferente, es decir los mejores.

A mis asesores Dr. José Muñoz Salazar, Mg. Karlo Ginno Quiñones Castillo y al Mg. Wilfredo Zevallos Delgado, quienes con mucho profesionalismo, responsabilidad y paciencia fueron mi guía y resaltar la constante motivación y positivismo del Mg. Wilfredo.

A mis queridos compañeros que en el aula 210 compartimos en unidad, gratos momentos, así como preocupaciones, momentos tensos, alegrías, y al ya culminar esta etapa de mi vida, he ganado lazos de amistad.

A mis amigas Barranquinas Melva y Carmen con quienes al viajar cada semana en el bus lo consideramos nuestra oficina de estudio siempre compartiendo la tarea semanal; iniciamos juntas y concluimos juntas.

Al Alcalde de la Municipalidad provincial de Barranca: Dr. Romel Ullilen Vega, por su valioso apoyo, para la aplicación de los instrumentos al personal directivo.

Declaración Jurada

Yo Ayesta Vargas, Mary Marina estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07120741, con la tesis titulada “Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos en el Personal Directivo de la Municipalidad provincial de Barranca, Lima, 2013”

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Junio del 2015

Mary Marina Ayesta Vargas

DNI: 07120741

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Inteligencia emocional y resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, Lima, 2013”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos: En el primer capítulo, se aborda todo lo referido al problema de investigación: su planteamiento, antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico, justificación, formulación del problema, presentación de las hipótesis de trabajo y descripción de los objetivos de la investigación. En el segundo capítulo, se presenta el marco metodológico, define las variables, operacionalización de las variables, tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos incluyendo el software estadístico que se usó para el procesamiento de los datos. Además, se presentan las características de la población.

El Tercer Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca 2013. El tipo de estudio es aplicada correlacional, con un diseño no experimental transversal, estuvo la población conformada por 60 personas del nivel directivo entre gerentes, sub gerentes y responsables de áreas, quienes participaron respondiendo el test de Inventario de cociente emocional de BarOn – ICE adaptado al Perú por (Ugarriza, 2003), con la finalidad de medir la inteligencia emocional y el cuestionario de resolución de conflictos de los autores Thomas y Kilmann, el cual fue adaptado para el presente estudio, se sometió a validación de juicios de expertos obteniendo una calificación promedio aplicable del 100 % y confiabilidad 0.84

Se llegó a la conclusión que la Inteligencia emocional se relacionó de manera significativa con la resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013. ($r = 0.729$ y $p = .000$ $p < 0.05$).

Palabras claves: *Inteligencia emocional, resolución de conflictos*

Abstract

This research aims to determine how emotional intelligence is related to the resolution of conflicts in the management of the provincial municipality of Barranca 2013. The rate is applied correlational study, with a transverse non-experimental design, was the population 60 people made up of senior level between managers, deputy managers and area managers who participated answering test emotional quotient inventory Baron - ICE adapted to Peru (Ugarriza, 2003), in order to measure emotional intelligence questionnaire conflict resolution Thomas and Kilmann authors, which was adapted for this study, he underwent validation of expert opinions obtained an applicable average rating of 100% and 0.84 reliability.

Concluding that emotional intelligence is related significantly to the resolution of conflicts in the management of the provincial municipality of Barranca, 2013. ($\rho = 729$ y $p = .000$ $p < 05$).

Key words: Emotional intelligence, conflict resolution

Índice

	Pág
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración jurada	iv
Presentación	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
 I INTRODUCCIÓN	 13
Antecedentes	16
Fundamentación teórica	22
Justificación	52
Problemas	53
Hipótesis	54
Objetivos	55
 II MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	56
2.2. Operacionalización de variables	57
2.3. Tipos de estudio	60
2.4. Diseño de investigación	60
2.5. Población y muestra	61
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.7. Procedimientos de recolección de datos	67
2.8. Métodos de análisis de datos	67
 III RESULTADOS	 69
IV DISCUSIÓN	86

V CONCLUSIONES	92
VI RECOMENDACIONES	94
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	95

ANEXOS	99
---------------	----

Anexo 01: Matriz De Consistencia

Anexo 02 Validez y Confiabilidad del Instrumento Resolución de Conflictos

Anexo 03 Instrumentos De Estudio: Inventario De Cociente Intelectual – Ice De Baron Y Cuestionario De Resolucion De Conflictos.

Anexo 04 Autorización De Autora Del Inventario De Cociente Emocional De Baron (I-Ce) (Test Para La Medida De La Inteligencia Emocional), Adaptación Peruana Por Nelly Ugarriza Chávez

Anexo 5: Validez del Cuestionario Resolución de Conflictos por juicio de expertos

Anexo 6: BASE DE DATOS

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Modelos de la inteligencia emocional	34
Tabla 2. Autores que adaptaron el test Inventario de Cociente Emocional de BarOn, en el Perú	35
Tabla 3. Matriz de Operacionalización de variables.	57
Tabla 4. Distribución de la Población de directivos – Municipalidad Provincial de Barranca-2013	61
Tabla 5. Distribución de la Población censal de directivos – Municipalidad Provincial de Barranca-2013	62
Tabla 6. Prueba de confiabilidad – Resolución de Conflictos	66
Tabla 7. Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	66
Tabla 8. Validación de Juicio de Expertos – Resolución de Conflictos	67
Tabla 9. Nivel de resolución de conflictos en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	69
Tabla 10. Nivel de inteligencia emocional en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	70
Tabla 11. Nivel de la dimensión intrapersonal en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	71
Tabla 12. Nivel de la dimensión interpersonal en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	72
Tabla 13. Nivel de la dimensión adaptabilidad en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	73
Tabla 14. Nivel de la dimensión manejo de tensión en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	74
Tabla 15. Nivel de la dimensión estado de ánimo en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	75
Tabla 16. Nivel del estilo asertividad de la resolución de conflictos en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	76

Tabla 17.	Nivel del estilo cooperatividad de la resolución de conflictos en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	77
Tabla 18.	Correlación entre las variables Inteligencia emocional y resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	78
Tabla 19.	Correlación entre componente intrapersonal y resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	79
Tabla 20.	Correlación entre componente interpersonal y resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	81
Tabla 21.	Correlación entre componente adaptabilidad y resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	82
Tabla 22.	Correlación entre componente manejo de tensión y resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	83
Tabla 23.	Correlación entre componente estado de ánimo general y resolución de conflictos en el personal directivo de la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	85
Tabla 24.	Resultados del análisis de confiabilidad según SPSS 20.0	102

Lista de figuras

	Pág
Figura 1	37
Representación del proceso de conflicto. Adaptado de DeDreu, Harinck y Van Vianen (1999).	
Figura 2	69
Nivel de resolución de conflictos en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 3	70
Nivel de inteligencia emocional en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 4	71
Nivel de la dimensión intrapersonal en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 5	72
Nivel de la dimensión interpersonal en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 6.	73
Nivel de la dimensión adaptabilidad en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 7.	74
Nivel de la dimensión manejo de tensión en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 8.	75
Nivel de la dimensión estado de ánimo en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 9.	76
Nivel del estilo asertividad de la resolución de conflictos en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	
Figura 10.	77
Nivel del estilo cooperatividad de la resolución de conflictos en los directivos evaluados en la Municipalidad Provincial de Barranca, 2013	

Introducción

Actualmente nos encontramos en un mundo globalizado con cambios tecnológicos, económicos, organizacionales y sociales que exige a los integrantes de las organizaciones tener capacidades de adaptación al cambio, muchas organizaciones han fracasado debido a su incapacidad para reaccionar. Es entonces que se exige que sus miembros tengan habilidades que permitan la posibilidad de ofrecer soluciones creativas, es allí que aparece el concepto de inteligencia emocional considerado como fuente para el éxito en el mundo laboral, que incide directamente en la productividad y calidad de los resultados laborando en un lugar significativo y agradable.

Las instituciones públicas en nuestro país tienden a la modernización y desburocratización, en espera de una atención ágil, con calidad y calidez a los usuarios que acuden en la búsqueda de un servicio; esto hace que las exigencias en cuanto al capital humano tengan no sólo conocimiento intelectual sino que se sume a ello cualidades adicionales para manejar la organización, como la inteligencia emocional y el manejo de conflictos.

En los gobiernos locales todavía existe una deficiencia en la selección del personal, ya que más se toma en cuenta su participación política partidaria con quienes se tiene un compromiso de otorgarle un puesto de trabajo desde los que sólo han concluido su secundaria completa hasta profesionales, que si bien están en la búsqueda de un puesto laboral pero también es cierto que deberían poseer mínimas cualidades y requisitos.

Muchas veces se tiene directivos que evidencian un comportamiento de una persona con un alto grado de inteligencia cognitiva, una preparación académica competente en el puesto que se les ha designado, pero le falta características como empatía, buenas relaciones con sus compañeros se da entonces la importancia de que se conozca los aspectos que encierra la inteligencia emocional, pudiendo así ser más competitivos.

En el Gobierno Local se ha podido observar problemas de capital humano tal como se refleja en el Plan de Desarrollo Institucional 2012 – 2014 y Plan Operativo Institucional Anual 2013, como son: En primer lugar, fallas de